



PENGARUH *E-SERVICE QUALITY* DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi)

THE INFLUENCE OF E-SERVICE QUALITY AND EASE OF USE ON USER SATISFACTION OF THE JKN MOBILE APPLICATION (Case Study of JKN Mobile Application Users in Cimahi City)

Doni Dirgantara Asikin^{1*}, Chumaidulloh Alam²

^{1,2} Jurusan Manajemen, Universitas Nasional PASIM Bandung, Kota Bandung, Indonesia
Email: ¹vitadoni@yahoo.com, ²Chumaidulloh26@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received March 10, 2024
Revised April 6, 2024
Accepted April 04, 2024
Available online April 15, 2024

Kata Kunci:

E-Service Quality,
Kemudahan Penggunaan,
Kepuasan Pengguna

Keywords:

E-Service Quality, *Ease of Use*, *User Satisfaction*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode asosiatif. Penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah individu yaitu pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability incidental sampling*. Metode analisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan pengujian validitas dan reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh baik secara parsial maupun simultan pada variabel eksogen (*E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan) terhadap variabel endogen (Kepuasan Pengguna). Implikasi dari penelitian ini adalah *E-Service Quality* penting untuk ditingkatkan apabila semakin baik pelayanan pada pengguna Aplikasi Mobile JKN, maka Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat, dan Kemudahan Penggunaan penting untuk ditingkatkan apabila semakin memudahkan pengguna Aplikasi Mobile JKN maka Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat.

ABSTRACT

The aim of this research is to find out how much influence E-Service Quality and Ease of Use contribute to User Satisfaction, both partially and simultaneously. The research methods used in this research are descriptive methods and associative methods. The unit of analysis in this research is individuals, namely users of the JKN Mobile Application in Cimahi City. The sample in this study consisted of 100 respondents. Method The sampling technique used is nonprobability incidental sampling. The analysis method uses multiple linear regression analysis. The research instrument uses a questionnaire and tests validity and reliability. Based on the research results, it shows that there is an influence both partially and simultaneously on the exogenous variables (E-Service Quality and Ease of Use) on the endogenous variable (User Satisfaction). The implication of this research is that E-Service Quality is important to improve if the better the service to JKN Mobile Application users, the User Satisfaction will increase, and Ease of Use is important to improve if it makes it easier for users of the JKN Mobile Application then User Satisfaction will increase.

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan berbasis elektronik atau *e-service quality*. Aplikasi MobileJKN telah mengupayakan pelayanan dengan cara memberikan *e-service quality* yang baik, memberikan jaminan keamanan pengguna dan menanggapi keluhan pengguna dengan cepat. Namun *e-service quality* yang diberikan masih memiliki

masalah, hal tersebut dapat dilihat pada ulasan terkait *e-service quality* pada Aplikasi MobileJKN di situs play.google.com.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan sangat penting dalam mempertahankan konsumen untuk waktu yang lama. Perusahaan yang mempunyai layanan yang superior akan dapat memaksimalkan performa perusahaan (Abid & Dinalestari, 2019).

Pentingnya pengaruh *e-service quality* terhadap perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi, dengan pelayanan yang baik maka pengguna akan memberikan penilaian yang positif terhadap aplikasi yang digunakannya.

E-service quality memainkan peranan penting dalam menarik dan mempertahankan kebiasaan dalam bisnis kepada pengguna. Selain itu, *e-service quality* juga secara spesifik dianggap sebagai tingkat layanan elektronik yang mampu melaksanakan dan secara efisien memenuhi kebutuhan pengguna yang relevan. Perbedaan utama antara lingkungan layanan *non* elektronik dan elektronik adalah tidak adanya interaksi pribadi antar *user* dan karyawan dalam perusahaan/bisnis *e-service* yang mengarah pada pengukuran *e-service quality* (Singh, 2019).

Selain *e-service quality* salah satu yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna adalah kemudahan penggunaan. Membentuk kemudahan penggunaan merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Norhermaya & Soesanto, 2016).

Persepsi kemudahan instansi adalah persepsi konsumen terhadap seberapa mudah penggunaan dan operasional sistem aplikasi yang dirancang untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi secara online (Damayanti, 2019).

Persepsi kemudahan penggunaan adalah penilaian yang dilakukan oleh konsumen atau publik terkait usaha atau waktu yang dibutuhkan untuk mempelajari dan menggunakan teknologi baru, di mana penilaian tersebut dapat bersifat positif atau negatif (Wilson et al, 2021).

Dengan kemudahan yang diberikan oleh pemerintah, pengguna aplikasi diharapkan memperoleh banyak kemudahan penggunaannya dalam aktivitasnya. Kemudahan penggunaan seperti kemudahan mendaftar, kecepatan aplikasi, membuat jadwal antrian dan lain-lain.

Aplikasi MobileJKN sudah mengupayakan untuk meningkatkan kepuasan penggunanya, dengan cara sering melakukan *update* pada aplikasi MobileJKN. Akan tetapi peningkatan pada aplikasi tidak sesuai dengan harapan penggunanya, hal tersebut dapat dilihat pada ulasan terkait kinerja aplikasi MobileJKN pada situs play.google.com.

Kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi memiliki dampak signifikan terhadap penerimaan dan efektivitas suatu layanan. Faktor seperti kualitas layanan, kepercayaan terhadap keamanan dan privasi data, kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Kepuasan dapat disebut sebagai sebuah evaluasi emosi karena menunjukkan tingkat di mana konsumen percaya bahwa kepemilikan dan atau pengkonsumsian layanan dapat membangkitkan perasaan positif (Rahmalia & Chan, 2019).

Kepuasan dapat dikatakan sebagai perilaku karena pelanggan akan menggunakan suatu sistem atau produk secara berulang-ulang jika dia merasakan dan mendapatkan kepuasan dari sistem atau produk tersebut. Jika kinerja tidak sesuai harapan, konsumen tidak puas. Jika seperti yang diharapkan, konsumen merasa puas. Jika melebihi ekspektasi, konsumen sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2016: 153).

Untuk mendukung dilakukannya penelitian ini peneliti merujuk pada penelitian terdahulu. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wahid & Ratmono (2022) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh *E-service quality* Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro)". Menyatakan bahwa, *e-service quality* dan kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial ataupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk mengajukan sebuah penelitian, dengan judul: **"PENGARUH E-SERVICE QUALITY DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE JKN (Studi Kasus Pengguna Aplikasi Mobile JKN Masyarakat Kota Cimahi)"**.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Tjiptono (2015: 2) "Manajemen pemasaran merupakan sistem total aktivitas bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menetapkan harga, dan mendistribusikan produk, jasa dan gagasan yang mampu memuaskan keinginan pasar sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasional."

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Maholtra (2017) *E-service quality* didefinisikan sebagai kemampuan suatu situs dalam memberikan fasilitas yang efektif dan efisien untuk belanja *online*, pembelian *online*, dan dalam perolehan barang atau jasa.

Menurut Zeithaml et al (2017, hal. 92) dalam Junardi dan Sari (2019), dimana dimensi *e-service quality* meliputi:

1. Efisiensi (*Efficiency*)
2. Pemenuhan (*Fullfillment*)
3. Keandalan
4. Privasi (*Privacy*)

Kemudahan penggunaan merupakan tingkat ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem (Davis, 2019, hal. 30). Beberapa dimensi yang dapat mengukur kemudahan penggunaan (Davis et al., 2019, hal. 30), yaitu:

1. Mudah dipelajari (*easy to learn*)
2. Dapat dikontrol (*controllable*)
3. Mudah digunakan (*easy to use*)

Kepuasan sebagai "Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa" (Tjiptono, 2017, hal. 24).

Berdasarkan pengertian tersebut Kotler & Keller (2016, hal. 153) menyebutkan dimensi kepuasan pelanggan adalah:

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)
2. Selalu membeli/menggunakan produk atau pelayanan
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli/menggunakan produk atau pelayanan

METODE

Desain Penelitian

Penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019: 17) "Metode kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif dan Asosiatif.

Sugiyono (2019, hal. 206) "Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Sugiyono (2019: 65) penelitian asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Unit Analisis

Menurut Sugiyono (2019) unit analisis adalah sesuatu yang berkaitan dengan fokus atau komponen yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah individu yaitu pengguna Aplikasi Mobile BPJS Kesehatan di Kota Cimahi.

Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan (Sugiyono, 2019, hal. 128) .

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non-Probability Sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2019, hal. 131).

Teknik *non-probability sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *insidental sampling*.

Insidental sampling yaitu teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapapun yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019, hal. 133).

Menurut Sugiyono (2019: 131), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^z}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel
 N : Populasi
 E : Kelonggaran, ketidaktelitian dikarenakan kesalahan pengambilan sampel yang ditolerir dengan e = 10% maka diperoleh:

$$n = \frac{614.304}{1 + 614.304(0,1)^2} = \frac{614.304}{6144.04} = 99,98 = 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ukuran sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Metode Pengumpulan Data

“Sumber data menggunakan data primer hal tersebut dilihat dari karakteristik sumber data tersebut diperoleh. Data primer adalah data langsung dari lapangan (Sugiyono, 2019, hal. 127).

Selain itu peneliti juga menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi (Sugiyono, 2019, hal. 127). Sumber data sekunder dalam hal ini berupa arsip-arsip/ catatan yang diperoleh dari sumber di tempat penelitian.

Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan metode kuesioner dengan sistem tertutup artinya setiap pertanyaan telah disediakan jawaban. Menurut Sugiyono (2019, hal. 199), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasional adalah definisi konkrit atau spesifik dari konsep atau konstruk yang akan diukur (Sugiyono, 2019, hal. 68).

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu satu variabel *dependen* dan dua variabel *independen* sebagai berikut:

1. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

Variabel terikat (*Dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiyono, 2019, hal. 69). Variabel terikat yang digunakan adalah Kepuasan pengguna.

2. Variabel Bebas (*Independen*)

Variabel bebas (*independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2019, hal. 69). Variabel bebas yang digunakan yaitu *e-quality service* dan kemudahan penggunaan.

Untuk lebih jelasnya, dibawah ini disajikan tabel operasionalisasi variabel sebagai berikut:

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	No. Butir
<i>E-quality service</i>	<i>E-Service Quality</i> didefinisikan sebagai kemampuan suatu situs dalam memberikan fasilitas yang efektif dan efisien untuk belanja <i>online</i> , pembelian <i>online</i> , dan dalam perolehan barang atau jasa (Zeithaml et al, 2017:92).	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Kemudahan menggunakan	Ordinal	1
			Kecepatan akses	Ordinal	2
		Pemenuhan (<i>Fullfillment</i>)	Ketersediaan kebutuhan terpenuhi	Ordinal	3
			Memenuhi janji pelayanan yang ditawarkan	Ordinal	4
		Keandalan	Kelengkapan pada fitur aplikasi	Ordinal	5
			Fitur berfungsi dengan baik	Ordinal	6
			Jaminan data privasi	Ordinal	7
		Privasi (<i>Privacy</i>)	Jaminan dalam transaksi	Ordinal	8
Kemudahan Penggunaan	Mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>)		Aplikasi mudah dipelajari	Ordinal	1
		Panduan aplikasi membantu	Ordinal	2	

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala	No. Butir
	ekspektasi pengguna terhadap usaha yang harus dikeluarkan untuk menggunakan sebuah sistem (Davis, 2019, hal. 30).	Dapat dikontrol (<i>controllable</i>)	menggunakan aplikasi		
			Aplikas dapat diatur dengan	Ordinal	3
		Mudah digunakan (<i>easy to use</i>)	Data pribadi dapat diatur dengan mudah	Ordinal	4
			Aplikasi dapat digunakan dengan mudah	Ordinal	5
		Jelas dan dapat dipahami (<i>clear and understandable</i>)	Aplikasi menyingkat waktu	Ordinal	6
			Aplikasi jelas tampilannya	Ordinal	7
		Peraturan dan persyaratan jelas mudah dipahami		Ordinal	8
Kepuasan pengguna	Kepuasan sebagai "Suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa" (Tjiptono, 2017, hal. 24).	Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)	Puas dengan kinerja aplikasi	Ordinal	1
			Puas dengan pelayanan	Ordinal	2
		Selalu membeli/menggunakan produk/pelayanan	Akan mengandalkan aplikasi	Ordinal	3
			Akan mengandalkan pelayanan yang ada	Ordinal	4
		Akan merekomendasikan kepada orang lain	Ingin merekomendasikan kepada orang lain	Ordinal	5
			Ingin menceritakan kelebihan kepada orang lain	Ordinal	6
		Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli/menggunakan produk atau jasa	Aplikasi sesuai dengan harapan	Ordinal	7
			Pelayanan sesuai dengan harapan	Ordinal	8

Sumber: Dibuat Peneliti, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif

Deskriptif *E-Service Quality* Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden melalui penyebaran kuesioner. Distribusi frekuensi dan pembobotan dari masing-masing indikator variabel *E-Service Quality* diketahui datanya sebagai berikut:

Tabel 2 Nilai Bobot Standar

Nilai Bobot	Kategori
100 - 179	Sangat Tidak Baik
180 - 259	Tidak Baik
260 - 339	Cukup
340 - 419	Baik

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2024

Tabel 3 Rekapitulasi Bobot Variabel *E-Service Quality* (X1)

Pernyataan	Alternatif Jawaban, Frekuensi dan Bobot Aktual										Bobot Aktual	Kategori
	SS (5)		S (4)		C (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B		
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)												
Saya bisa langsung menggunakan aplikasi mobile JKN ketika pertama instal	11	55	33	132	38	114	14	28	4	4	333	Cukup
Performa aplikasi Mobile JKN sudah baik	17	85	31	124	28	84	20	40	4	4	337	Cukup
Pemenuhan (<i>Fullfillment</i>)												
Kebutuhan pelayanan kesehatan untuk saya tersedia di Aplikasi Mobile JKN	20	100	30	120	29	87	17	34	4	4	345	Baik
Saya mendapatkan pelayanan pada aplikasi Mobile JKN sesuai janji yang ditawarkan oleh BPJS	18	90	25	100	41	123	15	30	1	1	344	Baik
Keandalan												
Kelengkapan fitur di aplikasi Mobile JKN memudahkan saya menggunakannya	19	95	39	156	31	93	9	18	2	2	364	Baik
Saya dapat menggunakan fitur di Aplikasi Mobile JKN yang berfungsi dengan baik	22	110	34	136	33	99	10	20	1	1	366	Baik
Privasi (<i>Privacy</i>)												
Aplikasi Mobile JKN dapat menjamin data saya	19	95	41	164	25	75	14	28	1	1	363	Baik
Aplikasi Mobile JKN dapat menjamin segala masalah pelayanan kesehatan saya	25	125	43	172	22	66	10	20	0	0	383	Baik
Rata-Rata Nilai Bobot Variabel <i>E-Service Quality</i>											354,3	Baik

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel *E-Service Quality* terdiri 8 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 354,3, nilai tersebut termasuk kategori Baik karena berada pada interval 260–339. Hasil diatas terdapat nilai bobot pernyataan terendah yaitu pada pernyataan “Saya bisa langsung menggunakan aplikasi mobile JKN ketika pertama instal” dengan nilai bobot aktual sebesar 333. Terdapat pernyataan dengan nilai bobot tertinggi yaitu pada pernyataan “Aplikasi Mobile JKN dapat menjamin segala masalah pelayanan kesehatan saya” dengan nilai bobot sebesar 349.

Deskriptif Kemudahan Penggunaan Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Tabel 4 Rekapitulasi Variabel Kemudahan Penggunaan

Pernyataan	Alternatif Jawaban, Frekuensi dan Bobot Aktual										Bobot Aktual	Kategori
	SS (5)		S (4)		C (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B		
Mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>)												

Pernyataan	Alternatif Jawaban, Frekuensi dan Bobot Aktual										Bobot Aktual	Kategori
	SS (5)		S (4)		C (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B		
Saya mudah mendaftarkan akun di Aplikasi Mobile JKN	10	50	42	168	28	84	16	32	4	4	338	Cukup
Panduan aplikasi membantu mempelajari aplikasi saat baru menggunakannya	20	100	28	112	35	105	13	26	4	4	347	Baik
Dapat dikontrol (controllable)												
Aplikasi mobile JKN dapat saya gunakan dengan mudah	15	75	34	136	35	105	16	32	0	0	348	Baik
Aplikasi mobile JKN dapat saya atur dengan mudah	21	105	37	148	27	81	12	24	3	3	361	Baik
Mudah digunakan (easy to use)												
Aplikasi dapat mudah digunakan untuk semua kalangan	6	30	39	156	38	114	17	34	0	0	334	Cukup
Aplikasi mobile JKN memudahkan keperluan kesehatan saya	26	130	34	136	29	87	9	18	2	2	373	Baik
Jelas dan dapat dipahami (clear and understandable)												
Aplikasi mobile JKN jelas tampilan dan fitur-fiturnya	26	130	39	156	23	69	11	22	1	1	378	Baik
Aplikasi mobile JKN mudah dipahami oleh saya	16	80	48	192	24	72	10	20	2	2	366	Baik
Rata-Rata Nilai Bobot Variabel Kemudahan Penggunaan											355,6	Baik

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan terdiri dari 8 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 355,6, nilai tersebut termasuk kategori Baik karena berada pada interval 260 – 339. Hasil di atas terdapat nilai bobot terendah yaitu pada pernyataan “Aplikasi dapat mudah digunakan untuk semua kalangan” dengan nilai bobot sebesar 320. Terdapat pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu pada pernyataan “Aplikasi mobile JKN jelas tampilan dan fitur-fiturnya” dengan nilai bobot sebesar 350.

Deskriptif Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Tabel 5 Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pengguna

Pernyataan	Alternatif Jawaban, Frekuensi dan Bobot Aktual										Bobot Aktual	Kategori
	SS (5)		S (4)		C (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B		
Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)												
Saya puas dengan kinerja Aplikasi Mobile JKN	10	50	39	156	43	129	8	16	0	0	351	Baik

Pernyataan	Alternatif Jawaban, Frekuensi dan Bobot Aktual										Bobot Aktual	Kategori
	SS (5)		S (4)		C (3)		TS (2)		STS (1)			
	F	B	F	B	F	B	F	B	F	B		
Saya puas dengan pelayanan yang disediakan di Aplikasi Mobile JKN	12	60	56	224	23	69	9	18	0	0	371	Baik
Selalu membeli/menggunakan produk/pelayanan												
Akan mengandalkan aplikasi Mobile JKN saat akan konsultasi ke pelayanan kesehatan	19	95	45	180	24	72	12	24	0	0	371	Baik
Saya akan mengandalkan pelayanan yang disediakan pada Aplikasi Mobile JKN	12	60	42	168	38	114	8	16	0	0	358	Baik
Akan merekomendasikan kepada orang lain												
Saya akan merekomendasikan kepada yang lain untuk menggunakan Aplikasi Mobile JKN	9	45	46	184	37	111	8	16	0	0	356	Baik
Saya akan menceritakan kelebihan kepada yang lain terkait Aplikasi Mobile JKN	19	95	34	136	38	114	9	18	0	0	363	Baik
Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli/menggunakan produk atau jasa												
Kualitas Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya	10	50	36	144	39	117	14	28	1	1	340	Baik
Pelayanan pada Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya	9	45	50	200	34	102	7	14	0	0	361	Baik
Rata-Rata Nilai Bobot Variabel Kepuasan Pengguna											358,8	Baik

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna terdiri 10 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 358,8, nilai tersebut termasuk kategori baik, karena berada pada interval 340 – 419. Hasil di atas terdapat nilai bobot terendah yaitu pada pernyataan “Kualitas Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya” dengan nilai bobot sebesar 340. Terdapat pernyataan dengan nilai bobot tertinggi yaitu pada pernyataan “Air mineral Aqua dapat memenuhi kebutuhan saya” dengan nilai bobot sebesar 371.

Analisis Asosiatif

Berikut hasil uji hipotesis parsial dan simultan antara *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Uji hipotesis parsial menggunakan uji t dan uji hipotesis simultan menggunakan uji F sebagai berikut:

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian uji t (uji parsial) untuk mengetahui apakah secara parsial *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan mempunyai pengaruh signifikan atau tidak terhadap Keputusan Pembelian. Hasil uji t pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 6 Uji t (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
1 (Constant)	9.209	1.508		6.108	.000
E-Service Quality	.256	.073	.316	3.494	.001
Kemudahan Penggunaan	.430	.072	.541	5.978	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 25, 2024

a. Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile JKN

Bentuk hipotesis 1 pada penelitian ini sebagai berikut:

H0 : $\beta_1 = 0$: Tidak ada pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi.

H1 : $\beta_1 \neq 0$: Ada pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi.

Uji t dengan tingkat $\alpha = 5\%$, diketahui $n = 100$, dengan $df = n-2-1$ yaitu $df = 97$ adalah 1,98472. Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna diperoleh nilai $t_{hitung} 3,494 > t_{tabel} 1,98472$ dengan probabilitas signifikansi *E-Service Quality* (X_1) pada level 0,001. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya *E-Service Quality* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi.

b. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Bentuk hipotesis 2 pada penelitian ini sebagai berikut:

H0 : $\beta_2 = 0$: Tidak ada pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi.

H2 : $\beta_2 \neq 0$: Ada pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi.

Uji t dengan tingkat $\alpha = 5\%$, diketahui $n = 100$, dengan $df = n-2-1$ yaitu $df = 97$ adalah 1,98472. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna diperoleh nilai $t_{hitung} 5,978 > t_{tabel} 1,98472$ dengan probabilitas signifikansi Kemudahan Penggunaan (X_2) pada level 0,000. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Setelah uji hipotesis parsial diperiksa, maka berikutnya akan dengan uji hipotesis simultan antara *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Hasil uji F pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 7 Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1858.553	2	929.276	88.892	.000 ^b
	Residual	1014.037	97	10.454		
	Total	2872.590	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, E-Service Quality

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 25, 2024

Bentuk hipotesis 3 pada penelitian ini sebagai berikut:

H0 : $\beta_1 = \beta_2 = 0$: Tidak ada pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan Religiusitas terhadap Keputusan Pembelian pada konsumen Air Mineral Merek Aqua di Cibabat Kota Cimahi.

H3 : $\beta_1 = \beta_2 \neq 0$: Ada pengaruh *Electronic Word Of Mouth* dan Religiusitas terhadap Keputusan Pembelian pada konsumen Air Mineral Merek Aqua di Cibabat Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas, diperoleh F_{hitung} sebesar 88,892 sedangkan nilai F_{tabel} pada taraf nyata (α) 5% dengan derajat bebas $Df_1 = k$; $Df_2 = n-k-1 = 100-2-1 = 97$. Maka nilai F_{hitung} sebesar 3,09.

Tabel 8 Kesimpulan Pengujian Secara Simultan

Nilai F_{hitung}	Nilai F_{tabel}	Kesimpulan
88,892	3,09	Signifikan

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 25, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai $F_{hitung} 88,892 > F_{tabel} 3,09$. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi.

Koefisien Korelasi Berganda

Uji koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengetahui korelasi dua variabel bebas dengan satu variabel terikat dengan cara melihat nilai R. selanjutnya untuk mengetahui tingkat hubungan antar variabel dapat dilihat pada interval koefisien yang menunjukkan tinggi atau rendahnya hubungan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9 Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 0,100	Sangat Kuat

Sumber : Data diolah penulis 2024

Adapun nilai korelasi berganda yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut

Tabel 10 Hasil uji Koefisien Korelasi Berganda

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F	Change	df1	
1	.804 ^a	.647	.640	3.23326	.647	88.892	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, E-Service Quality
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 25, 2024

Berdasarkan tabel diatas bahwa korelasi antar variabel *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar 0,804 atau 80,4%. Nilai ini tergolong Sangat Kuat karena termasuk ke dalam interval 0,80 - 0,100. Hal tersebut memiliki arti bahwa hubungan variabel terhadap Kepuasan Pengguna adalah Sangat Kuat.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh dari variabel *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna. Persentase pengaruh dari variabel Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Persentase pengaruh dari variabel *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil dari uji determinasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 11 Hasil Uji Determinasi Variabel E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.719 ^a	.517	.512	3.76286

a. Predictors: (Constant), E-Service Quality
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 25, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil koefisien determinasi (R^2) variabel *E-Service Quality* berpengaruh sebesar 0,517 atau 51,7% terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan sisanya sebesar 48,3% ($100\% - 51,7\%$) dipengaruhi oleh variabel *E-Service Quality* dan variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 12 Hasil Uji Determinasi Variabel Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.603	.599	3.41315

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 25, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil koefisien determinasi (R^2) variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh sebesar 0,603 atau 60,3% terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan sisanya sebesar 39,7% ($100\% - 60,3\%$) dipengaruhi oleh variabel Kemudahan Penggunaan dan variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Tabel 13 Hasil Uji Determinasi Variabel *E-Service Quality* Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.647	.640	3.23326

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, *E-Service Quality*
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Diolah SPSS Versi 25, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *R Square* sebesar 0,647 atau 64,7%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan berpengaruh sebesar 64,7% terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan sisanya sebesar 35,3% ($100\% - 64,7\%$) merupakan kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Bagaimana *E-Service Quality* Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Berdasarkan hasil pengolahan deskriptif, dapat disimpulkan bahwa variabel *E-Service Quality* terdiri 8 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 354,3, nilai tersebut termasuk kategori Baik karena berada pada interval 260–339. Hasil diatas terdapat nilai bobot pernyataan terendah yaitu pada pernyataan “Saya bisa langsung menggunakan aplikasi mobile JKN ketika pertama instal” dengan nilai bobot aktual sebesar 333. Terdapat pernyataan dengan nilai bobot tertinggi yaitu pada pernyataan “Aplikasi Mobile JKN dapat menjamin segala masalah pelayanan kesehatan saya” dengan nilai bobot sebesar 349.

Nilai rata-rata berdasarkan pernyataan terendah yaitu “Saya bisa langsung menggunakan aplikasi mobile JKN ketika pertama instal” diperoleh nilai sebesar 320. Hal tersebut disebabkan karena tingkat ke hati-hatian pada aplikasi Mobile JKN tinggi untuk menjaga keamanan penggunaannya sehingga untuk pertama kali menggunakan akan merasa kesulitan terutama ketika mendaftar untuk membuat akun Mobile JKN.

Bagaimana Kemudahan Penggunaan Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Berdasarkan hasil pengolahan deskriptif, dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan terdiri dari 8 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 355,6, nilai tersebut termasuk kategori Baik karena berada pada interval 260 – 339. Hasil diatas terdapat nilai bobot terendah yaitu pada pernyataan “Aplikasi dapat mudah digunakan untuk semua kalangan” dengan nilai bobot sebesar 320. Terdapat pernyataan dengan nilai tertinggi yaitu pada pernyataan “Aplikasi mobile JKN jelas tampilan dan fitur-fiturnya” dengan nilai bobot sebesar 350.

Nilai rata-rata berdasarkan pernyataan terendah yaitu “Aplikasi dapat mudah digunakan untuk semua kalangan” diperoleh nilai sebesar 334. Hal tersebut disebabkan karena aplikasi mengikuti kemajuan teknologi sehingga banyak yang harus dipertimbangkan sehingga banyak ketentuan dan fitur-fitur pada aplikasi agar menjaga keamanan dan kelengkapan untuk memenuhi pelayanan kesehatan.

Bagaimana Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Berdasarkan hasil pengolahan deskriptif, dapat disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna terdiri 10 pernyataan dengan nilai rata-rata bobot aktual sebesar 358,8, nilai tersebut termasuk kategori baik, karena berada pada interval 340 – 419. Hasil di atas terdapat nilai bobot terendah yaitu pada pernyataan “Kualitas Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya” dengan nilai bobot sebesar 340. Terdapat pernyataan dengan nilai bobot tertinggi yaitu pada pernyataan “Air mineral Aqua dapat memenuhi kebutuhan saya” dengan nilai bobot sebesar 371.

Nilai rata-rata berdasarkan pernyataan terendah yaitu “Kualitas Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya” diperoleh nilai sebesar 340. Hal tersebut disebabkan karena banyaknya kendala pada pengguna saat menggunakan aplikasi Mobile JKN sehingga banyak pengguna yang merasa kurang puas atas apa yang mereka harapkan pada aplikasi Mobile JKN.

Pengaruh *E-Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) untuk *E-Service Quality* (X_1) menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 3,494 > t_{tabel} 1,98472 dengan probabilitas signifikansi *E-Service Quality* pada level 0,001. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya *E-Service*

Quality berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Artinya jika *E-Service Quality* semakin positif maka Kepuasan Pengguna akan mengalami peningkatan. Hasil koefisien determinasi (R^2) variabel *E-Service Quality* berpengaruh sebesar 0,517 atau 51,7% terhadap Kepuasan Pengguna.

E-service quality merupakan penilaian dan evaluasi secara menyeluruh atas kualitas pengantaran layanan kepada konsumen melalui media baru yaitu website yang secara efektif dan efisien dapat memfasilitasi konsumen dalam hal memenuhi kebutuhannya, mencari informasi, hingga proses penyerahan dari produk atau jasa. Kualitas layanan ini apabila dikelola dengan baik dapat memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan (Virgianne et al., 2019).

E-service quality diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen tanpa perlu berinteraksi secara langsung. Apabila pelayanan dapat memenuhi harapan maka kepuasan dalam diri konsumen akan muncul pengaruh positif yang diberikan oleh *e-service quality* terhadap kepuasan konsumen (Ayo et al, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nawangsari & Putri (2020) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh *E-Service Quality* Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Di Kota Depok)" menyatakan pengaruh positif dan signifikan variabel kemudahan penggunaan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, *E-Service Quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Apabila *E-Service Quality* semakin baik, maka Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat.

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) untuk Kemudahan Penggunaan (X_2) menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} 5,978 > t_{tabel} 1,98472$ dengan probabilitas signifikansi pada level 0,000. Sesuai dengan kriteria bila nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, artinya Kemudahan Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Hasil koefisien determinasi (R^2) variabel Kemudahan Penggunaan berpengaruh sebesar 0,603 atau 60,3% terhadap Kepuasan Pengguna.

Kemudahan penggunaan dianggap sebagai faktor penting bagi pengembangan perdagangan elektronik. Kemudahan pencarian produk dan informasi produk adalah dua atribut penting untuk menghasilkan peringkat positif dari ritel online. Pengguna yang tidak merasa kesusahan dalam pencarian produk dan informasi dapat meningkatkan kepuasan dalam belanja (Amin et al., 2014).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri et al (2021) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih" menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa, Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Apabila nilai-nilai Kemudahan Penggunaan semakin mempermudah pengguna, maka Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat.

Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi

Berdasarkan hasil pengujian simultan (uji F) didapatkan nilai $F_{hitung} 88,892 > F_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_3 diterima, artinya *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Koefisien korelasi yang menunjang hubungan variabel *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna adalah sebesar 0,647 dengan hasil koefisien determinasi sebesar 64,7%.

E-service quality merupakan penilaian dan evaluasi secara menyeluruh atas kualitas pengantaran layanan kepada konsumen melalui media baru yaitu website yang secara efektif dan efisien dapat memfasilitasi konsumen dalam hal memenuhi kebutuhannya, mencari informasi, hingga proses penyerahan dari produk atau jasa. Kualitas layanan ini apabila dikelola dengan baik dapat memberikan kontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan pelanggan (Virgianne et al., 2019).

Kemudahan penggunaan dianggap sebagai faktor penting bagi pengembangan perdagangan elektronik. Kemudahan pencarian produk dan informasi produk adalah dua atribut penting untuk menghasilkan peringkat positif dari ritel online. Pengguna yang tidak merasa kesusahan dalam pencarian produk dan informasi dapat meningkatkan kepuasan dalam belanja (Amin et al., 2014).

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahid & Ratmono (2022) dalam jurnalnya yang berjudul "Pengaruh *E-Service Quality* Dan Kemudahan Aplikasi PLN Mobile

Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Unit Layanan Pelanggan PLN Metro)". Menyatakan bahwa, *e-service quality* dan kemudahan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial ataupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa, *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Apabila *E-Service Quality* semakin baik dan Kemudahan Penggunaan semakin baik maka Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat..

KESIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: *E-Service Quality* termasuk dalam kategori cukup, namun masih terdapat aspek yang lemah mengenai pernyataan "Saya bisa langsung menggunakan aplikasi mobile JKN ketika pertama instal." Kemudahan Penggunaan termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat aspek yang lemah mengenai pernyataan "Aplikasi dapat mudah digunakan untuk semua kalangan". Kepuasan Pengguna termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat aspek yang lemah mengenai pernyataan "Kualitas Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya". *E-Service Quality* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Konsumen Air Mineral di Cibabat Kota Cimahi. Besarnya pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 51,7%. Kemudahan Penggunaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Besarnya pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 60,3%. *E-Service Quality* dan Kemudahan Penggunaan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Mobile JKN di Kota Cimahi. Besarnya pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sebesar 64,7%.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil atau analisis dan pembahasan pada penelitian ini adalah, sebagai berikut: Saran peneliti ditujukan untuk pernyataan nilai terendah variabel *E-Service Quality* yaitu "Saya bisa langsung menggunakan aplikasi mobile JKN ketika pertama instal". Sebaiknya aplikasi dibuat agar lebih mudah ketika pertama digunakan dengan menyederhanakan aturan-aturan yang ada namun tanpa mengabaikan aspek keamanannya. Saran peneliti ditujukan untuk pernyataan nilai terendah variabel Kemudahan Penggunaan yaitu "Aplikasi dapat mudah digunakan untuk semua kalangan". Sebaiknya pihak BPJS selaku pemilik Aplikasi memberikan edukasi di sosial media atau dengan terjun kelapangan langsung melalui bagian hubungan masyarakat untuk memberikan edukasi bagaimana cara menggunakan aplikasi dan menjelaskan bahwa aplikasi dapat digunakan oleh semua kalangan. Saran peneliti ditujukan untuk pernyataan nilai terendah variabel Kepuasan Pengguna yaitu "Kualitas Aplikasi Mobile JKN sesuai dengan harapan saya". Sebaiknya pihak BPJS selaku pemilik Aplikasi agar terus mengevaluasi kekurangan-kekurangan pada aplikasi dengan mendengarkan keluhan-keluhan dari pengguna yang disampaikan pada ulasan di internet seperti playstore ataupun sosial media sehingga tepat dalam melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Rezaei, S., & Abolghasemi, M. (2014). User satisfaction with mobile websites: the impact of perceived usefulness (PU), perceived ease of use (PEOU) and trust. *Nankai Business Review International*, 5(3), 248–274.
- Davis. (2019). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Technology*. *Journal of MIS Quarterly*.
- Davis, Bagozzi, & Warshaw. (2019). *User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Journal of Management Science Vol 35*.
- Kotler, P., & Keller, L. K. (2016). *Marketing Management 15th Editon*. Pearson Education, Inc.
- Nawangsari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna BNI Mobile Banking Di Kota Depok). *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 1(22).
- Safitri, N., Lasiyono, U., & Arprabowo, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Gojek Di Wilayah Terminal Purabaya Bungurasih. *Sustainability Business Research*, 2(2), 174–183.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bnadung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4 ed.). Yogyakarta: Andi.
- Virgianne, Y., Ariani, N. M., & Suarka, F. M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara di AiryRooms Kecamatan Kuta Bali. *Jurnal keparawisataan dan Hospitalitas*, 3(1).